

Article 1 **Objet et documents contractuels**

Les présentes Conditions particulières définissent les modalités de support technique, de maintenance et d'actualisation des Systèmes WOne et WFifty vendus par la société Wavetack à ses Clients professionnels. Les termes Client, Produits, Services, Matériel et Systèmes ont le sens prévu aux Conditions générales de ventes de Wavetack, ci-après les « CGV ».

Elles complètent les CGV, notamment leurs articles 2, 3 et 4. Elles sont jointes ou précisée ment référencées au Devis ou au Bon de commande et communiquées au Client avant son engagement. Leur signature dématérialisée intervient lors de la remise du Matériel selon l'article 12 ci-après, sans remettre en cause les acceptations déjà recueillies à la commande. Pour une commande existante, leur application nécessite un avenant accepté par les parties.

En cas de discordance, les stipulations particulières expressément convenues au Devis ou au Bon de commande prévalent, puis les présentes Conditions particulières pour leur objet, puis les CGV. Toute dérogation nécessite l'acceptation écrite de Wavetack. Les autres dispositions des CGV restent applicables.

Article 2 **Composition et périmètre des Systèmes**

Les Systèmes comprennent une mallette matérielle, un logiciel fonctionnel de détection des compromissions de smartphones et de tablettes, ainsi qu'un service annuel d'actualisation et de maintien opérationnel. Le terminal à analyser est connecté au Système, lequel peut accéder à Internet par un réseau Wi-Fi extérieur ou une connexion GSM.

Le service d'actualisation comprend, dans le périmètre de la licence souscrite, les mises à jour du logiciel et du firmware, des algorithmes de détection ou de corrélation, ainsi que des bases de données, indicateurs et règles de détection. Les bases et règles font en principe, et dans le cadre d'une simple obligation de moyens, l'objet d'une mise à disposition hebdomadaire, accessible en mode connecté ou par installation manuelle au moyen d'une clé USB suivant la procédure Wavetack. Cette périodicité ne constitue pas un engagement de publication hebdomadaire de nouvelles versions logicielles ou de nouveaux algorithmes.

Le support porte sur les défauts propres au Matériel et aux logiciels Wavetack, les difficultés d'activation de la licence, les incidents de mise à jour et les anomalies de fonctionnement ou de restitution des analyses, dans les versions et configurations prises en charge.

Article 3 **Durée des droits et renouvellement**

Conformément à l'article 2 des CGV, l'acquisition comprend douze (12) mois d'actualisation et de maintien opérationnel. Les dates d'effet et d'échéance sont précisées à la commande. Le renouvellement annuel est souscrit au tarif en

vigueur et confirmé par écrit par Wavetack ; les présentes ne créent pas de reconduction tacite.

À l'échéance sans renouvellement, le Client conserve, sous réserve des stipulations des CGV relatives au paiement et à la réserve de propriété, le Matériel et le droit perpétuel d'utiliser la dernière version du logiciel installée ainsi que les éléments de sécurité déjà téléchargés. Il ne bénéficie plus des nouvelles versions, des correctifs non obligatoires, des nouvelles règles, des enrichissements des bases ni du support et de la maintenance contractuels. Les obligations légales applicables demeurent réservées.

Article 4 **Obligations de Wavetack et limites du support**

Conformément à l'article 4 des CGV, Wavetack est tenue d'une obligation de moyens pour l'assistance, le diagnostic, la recherche d'un contournement et la recherche de correction. Elle mobilise les compétences et moyens adaptés à la nature de l'incident et aux éléments communiqués par le Client. Elle peut proposer une procédure, une configuration, une mise à jour, une correction ou un retour en atelier.

Wavetack ne garantit ni un délai déterminé de résolution, ni l'absence de toute anomalie, ni la détection de toutes les compromissions. Une alerte, un score ou un rapport constitue une aide à l'analyse dans les limites des fonctions et conditions d'emploi du Système. L'absence d'alerte ne certifie pas l'absence de compromission. Le Client conserve la responsabilité de ses décisions opérationnelles et de sa politique de sécurité.

Article 5 **Connectivité et obligations du Client**

Connectivité GSM : le Client fournit et gère la carte SIM, son activation, le forfait et les droits d'usage associés, les coûts de communication, la couverture et l'itinérance. Il est responsable de la configuration GSM dans le W1 ou le W Fifty, notamment des paramètres PIN et APN, ainsi que de leur maintien à jour.

Connectivité Wi-Fi extérieure : le Client fournit un accès Internet fonctionnel et configure le réseau Wi-Fi utilisé par le Système, les identifiants, l'authentification et les paramètres d'accès. Il veille aux autorisations réseau nécessaires, notamment celles du pare-feu, du proxy ou du portail captif, conformément aux prérequis communiqués par Wavetack.

Wavetack ne fournit ni carte SIM, ni forfait, ni service d'opérateur au titre des présentes. Les difficultés imputables à ces éléments ou à leur configuration relèvent du Client. Un défaut du modem, des interfaces réseau ou du logiciel propre au Système demeure toutefois éligible au support ou à la garantie applicable.

Le Client désigne un interlocuteur compétent, utilise des terminaux et accessoires compatibles, respecte la documentation et réalise les vérifications demandées. Il communique les versions, messages d'erreur et circonstances de l'incident, et permet les essais nécessaires. Il assure ses sauvegardes et la protection de ses données conformément aux CGV.

Article 6 **Actualisations connectées et par clé USB**

En mode connecté, le Client maintient les conditions d'accès nécessaires au téléchargement et à l'installation. En mode manuel, il récupère les paquets officiels par le canal indiqué par Wavetack, utilise une clé USB compatible et contrôlée, vérifie l'intégrité ou l'authenticité selon la procédure fournie et réalise l'importation. Il vérifie la date et la version effectivement installées.

Une base ancienne, un paquet corrompu ou incompatible, un échec de téléchargement ou d'importation, une licence refusée ou une régression après actualisation peuvent faire l'objet d'un ticket. Le Client conserve les messages d'erreur et n'installe pas de paquet d'origine inconnue. Une indisponibilité d'accès chez le Client n'équivaut pas à une absence de mise à disposition par Wavetack. Une absence de publication ou un défaut du paquet Wavetack relève du service d'actualisation.

Article 7 **Demandes et traitement des incidents**

Le canal de communication dédié aux Clients est le portail <https://support.wavetack.com>, accessible au moyen d'un identifiant de connexion (login) et d'un mot de passe fournis au Client lors de la livraison d'un Produit Wavetack. Le Client préserve la confidentialité de ses accès et signale à Wavetack toute difficulté d'accès ou utilisation non autorisée.

Le portail donne accès aux manuels d'utilisation des Produits Wavetack, à des supports pédagogiques sur les problématiques de sécurité des smartphones, ainsi qu'aux fonctions de dépôt et de suivi des demandes de support. Les contenus pédagogiques ont une vocation d'information et de sensibilisation et ne constituent pas une prestation d'expertise ou de réponse à incident.

Le Client dépose sa demande sur ce portail et y suit son traitement. Il indique sa société, le numéro de série, le produit, les versions logicielle et des bases, la validité de la licence, le terminal concerné, les symptômes, leur date de constatation, l'impact et les tests déjà réalisés. Wavetack enregistre la demande et communique une référence de suivi.

Sauf engagement particulier accepté par écrit, le support est réalisé à distance pendant les plages convenues à la commande. Les présentes ne créent ni permanence 24 heures sur 24, ni astreinte, ni engagement de disponibilité chiffré. Les délais éventuellement indiqués sont des objectifs indicatifs de première réponse qualifiée, distincts d'un accusé automatique et d'un délai de résolution, conformément à l'article 2 des CGV.

Wavetack qualifie et priorise les demandes selon leur impact : bloquant lorsque les fonctions essentielles sont inutilisables sans contournement ; majeur lorsque le fonctionnement est fortement dégradé ; mineur pour une anomalie limitée ou une demande d'assistance. Elle peut réviser la qualification après diagnostic et demander des éléments complémentaires.

Le Client distingue les difficultés de connexion du terminal, les difficultés de sortie Internet, les anomalies logicielles, les incidents d'actualisation et les résultats de détection contestés. Une alerte inattendue ou une compromission suspectée non signalée est examinée au titre du fonctionnement du

Système ; elle n'emporte pas reconnaissance d'un défaut. Une investigation du terminal, une expertise forensique ou une réponse à incident relève d'une prestation distincte si elle n'est pas commandée.

La clôture est motivée par la résolution, un contournement approprié, un retour matériel, une orientation vers un tiers compétent ou un constat documenté d'absence de défaut couvert. Le Client peut compléter le ticket si les symptômes persistent. Le temps d'attente des éléments ou accès demandés au Client est pris en compte dans le suivi de la demande.

L'ouverture d'un ticket constitue une démarche opérationnelle d'assistance. Elle ne remplace pas la réclamation formelle par lettre recommandée dans le délai de quarante-huit (48) heures prévue aux articles 2 et 4 des CGV. Les présentes ne prolongent ni ne suppriment ce délai.

Article 8 Garantie matérielle et retour en atelier

Conformément à l'article 4 des CGV, le Matériel bénéficie d'une garantie de douze (12) mois et peut être réparé ou échangé en cas de dysfonctionnement constaté non imputable au Client et déclaré suivant les conditions applicables.

Après diagnostic, Wavetack communique, lorsqu'un retour est nécessaire, une autorisation et les instructions de retour en atelier. Le Client retire sa carte SIM et les supports amovibles, sauvegarde et efface les données sensibles lorsque cela est possible, et emballe le Matériel de façon adaptée. Les frais de retour en atelier sont à sa charge conformément aux CGV. Les modalités de réexpédition sont précisées dans l'autorisation de retour ; aucune gratuité n'est présumée.

Aucun échange anticipé, prêt de matériel ou délai ferme de réparation n'est inclus sans accord écrit. Hors garantie ou en cas d'incident non couvert, un devis est soumis au Client avant réparation ou remplacement. Les frais de déplacement, de séjour et les interventions pour incident non imputable au Système sont traités suivant l'article 4 des CGV.

Article 9 Prestations exclues et facturation

Ne sont pas incluses, sauf stipulation expresse à la commande, l'administration des réseaux du Client, la fourniture ou la configuration de la SIM et du forfait, la configuration du Wi-Fi extérieur, l'assistance aux équipements tiers, les interventions sur site, la formation complémentaire, la récupération de données, l'analyse forensique et la gestion d'une crise de cybersécurité.

Les incidents imputables à une modification du Système, un usage non conforme, un choc, un liquide, un accessoire incompatible ou une intervention non autorisée sont traités conformément aux CGV.

Toute prestation complémentaire est précisée dans un Devis ou un Bon de commande accepté selon l'article 2 des CGV. Les tarifs, taxes, modalités de paiement et conséquences d'un défaut de règlement demeurent régis par l'article 3 des CGV. Une aide ponctuelle sur un élément relevant du Client ne transfère pas à Wavetack la responsabilité de cet élément.

Article 10 Accès distant et données de diagnostic

Tout accès distant nécessite l'autorisation préalable du Client et utilise un moyen convenu entre les parties. Le Client conserve la maîtrise des autorisations et peut interrompre l'accès. Le support n'inclut pas d'accès permanent non autorisé au Système ou aux terminaux analysés.

Le Client ne transmet que les éléments nécessaires au diagnostic et supprime ou masque, lorsque cela est possible, les données personnelles, secrets, identifiants et contenus sans rapport avec l'incident. Les journaux, captures, indicateurs et rapports peuvent contenir des informations sensibles et doivent être échangés par le canal sécurisé convenu. Une capture complète du trafic ou un contenu de terminal ne doit pas être transmis spontanément.

Wavetack utilise les informations reçues pour traiter la demande et en limite l'accès aux personnes intervenant dans ce cadre, y compris ses sous-traitants autorisés. Les modalités de conservation et de suppression sont convenues avant toute transmission sensible. Si les opérations impliquent un traitement de données personnelles pour le compte du Client, les parties définissent préalablement les stipulations de protection des données applicables ;.

Article 11 Responsabilité et dispositions finales

L'étendue des obligations, les limitations de responsabilité et la responsabilité des distributeurs agréés demeurent régies par l'article 4 des CGV.

Le Client, lorsqu'il est accompagné par un distributeur agréé, devra reconnaître les présentes Conditions particulières ainsi que les Conditions Générales de Ventes de WAVETACK comme lui étant opposables afin de pouvoir bénéficier des prestations y attachées. Le Distributeur devant, plus généralement, prendre intégralement à sa charge ses propres relations Clients sans recours possible à l'encontre de la société Wavetack.

Article 12 Signature dématérialisée lors de la remise du Matériel

Les CGV Wavetack et les présentes Conditions particulières, acceptées par le Client dès la signature du Devis ou Bon de commande, devront en outre être signées de manière dématérialisée, par l'intermédiaire du compte utilisateur créé au nom du représentant habilité du Client <https://support.wavetack.com>. Le signataire renseigne son identité, sa qualité et la société représentée et confirme disposer du pouvoir de l'engager.

Après authentification, le signataire peut consulter et télécharger les versions des documents applicables à sa commande, puis manifeste expressément son consentement par une action dédiée de signature.

Le procédé utilisé doit permettre d'identifier le signataire, de rattacher sa signature aux documents acceptés et d'en garantir l'intégrité, conformément aux articles 1366 et 1367 du Code civil. Le dossier de preuve conserve notamment les versions signées, l'identité et la qualité du signataire, la référence de

commande ainsi que la date et l'heure de la signature. Un exemplaire des documents signés et de la confirmation est remis à chaque partie sur support durable ou rendu téléchargeable et conservable. La signature ne modifie pas rétroactivement les conditions déjà convenues à la commande.